

Conditions Générales de Vente

Dernière mise à jour : 22 mai 2026

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre Lune et Pétale (ci-après « le Vendeur ») et toute personne physique non commerçante effectuant un achat sur le site www.lune-et-petale.fr (ci-après « le Client »).

Toute commande passée sur le Site implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

Article 2 — Identification du Vendeur

Lune et Pétale, micro-entreprise dont les coordonnées complètes figurent dans les mentions légales du Site.

Article 3 — Produits

Le Vendeur propose à la vente :

- Des bouquets et compositions florales standards présentés au catalogue du Site
- Des prestations de fleurissement pour mariages, événements et cérémonies (sur devis personnalisé)

Les photographies et descriptions des produits sont fournies à titre indicatif. S'agissant de produits naturels, des variations de couleur, taille et forme peuvent survenir sans que cela ne constitue un défaut. Le Vendeur se réserve la possibilité de remplacer une variété florale par une variété équivalente en qualité et en valeur lorsque la fleur initialement prévue n'est pas disponible.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Article 4 — Prix

Les prix sont indiqués en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC). En application de l'article 293 B du Code général des impôts, la TVA n'est pas applicable (régime de la micro-entreprise).

Les frais de livraison sont indiqués avant validation définitive de la commande et facturés en supplément du prix des produits.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les produits sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Article 5 — Commande

Le Client passe commande en ligne via le Site selon les étapes suivantes :

- Sélection des produits et ajout au panier
- Vérification du panier (produits, quantités, prix)
- Identification (compte client ou commande en mode invité)
- Saisie des informations de livraison

- Choix du mode de paiement
- Récapitulatif et acceptation des présentes CGV
- Validation définitive et paiement

La commande n'est considérée comme définitive qu'après réception du paiement intégral. Un courriel de confirmation est adressé au Client à l'adresse électronique communiquée.

Pour les prestations sur devis (mariages, événements), la commande est formalisée par la signature d'un devis et le versement d'un acompte selon les modalités prévues au devis.

Article 6 — Paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Carte bancaire (Visa, Mastercard) via la solution sécurisée Stripe
- PayPal
- Virement bancaire (le délai d'expédition court à compter de la réception du virement)
- Espèces (uniquement pour les retraits en boutique)

Les transactions par carte bancaire sont sécurisées par le protocole SSL. Lune et Pétale n'a pas connaissance des coordonnées bancaires du Client, qui sont traitées directement par le prestataire de paiement.

En cas de défaut de paiement, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande.

Article 7 — Livraison

7.1. Zone de livraison

La livraison est assurée exclusivement sur le territoire de la Guadeloupe (Grande-Terre, Basse-Terre, Marie-Galante, La Désirade, Les Saintes — sous réserve de disponibilité du transporteur).

7.2. Délais de livraison

Les délais de livraison sont indiqués au moment de la commande. À titre indicatif, les délais standard sont de 24 à 72 heures ouvrées sur Grande-Terre et Basse-Terre.

Les délais sont donnés à titre indicatif. Tout dépassement excessif des délais pourra ouvrir droit à l'annulation de la vente et au remboursement intégral du Client, conformément à l'article L216-2 du Code de la consommation.

7.3. Modalités

Le Client peut choisir entre :

- Livraison à domicile par les soins du Vendeur ou par un transporteur partenaire
- Retrait en boutique (« click & collect ») à l'adresse du Vendeur

Au moment de la livraison, le Client est tenu de vérifier l'état du produit. Toute réserve doit être formulée immédiatement auprès du livreur et confirmée par écrit au Vendeur dans un délai de 24 heures.

Article 8 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du produit pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

8.1. Exclusions du droit de rétractation

Toutefois, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation NE PEUT PAS être exercé pour les contrats suivants :

- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement : c'est le cas des fleurs et compositions florales fraîches
- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés : c'est le cas des compositions sur mesure, bouquets personnalisés et prestations de fleurissement pour mariages et événements

En conséquence, les commandes de fleurs fraîches, de compositions personnalisées et de prestations événementielles ne sont ni annulables, ni remboursables au titre du droit de rétractation, sauf défaut de conformité ou vice caché.

8.2. Modalités d'exercice (pour les produits éligibles)

Lorsque le droit de rétractation est applicable, le Client peut notifier sa décision par tout moyen écrit dénué d'ambiguïté (courriel à contact@lune-et-petale.fr ou courrier postal). Le produit doit être retourné, à ses frais, dans son état d'origine, dans un délai de 14 jours suivant la notification. Le remboursement intervient dans un délai maximal de 14 jours après réception du produit.

Article 9 — Garanties légales

Indépendamment de toute garantie commerciale, le Vendeur reste tenu :

- De la garantie légale de conformité (articles L217-3 à L217-17 du Code de la consommation)
- De la garantie légale des vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil)

En cas de produit non conforme ou présentant un vice caché, le Client peut adresser une réclamation à contact@lune-et-petale.fr en joignant tout justificatif utile (photographie, description du défaut).

Article 10 — Réclamations et service client

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le service client :

- Par courriel : contact@lune-et-petale.fr
- Par téléphone : +590 590 00 00 00
- Par courrier : Lune et Pétale, Zone de Moudong Nord, 97122 Baie-Mahault

Le Vendeur s'engage à apporter une réponse à toute réclamation dans un délai maximal de 14 jours.

Article 11 — Médiation de la consommation

Conformément aux articles L611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu à l'amiable.

Le médiateur de la consommation auquel adhère Lune et Pétale est :

CM2C : Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

Adresse : 14 rue Saint-Jean, 75017 Paris

Site web : www.cm2c.net

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) accessible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Article 12 — Force majeure

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable de l'inexécution de ses obligations en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (notamment cyclones, intempéries majeures, grèves, pénurie matières premières, crise sanitaire), particulièrement dans le contexte spécifique du territoire guadeloupéen.

Article 13 — Données personnelles

Le traitement des données personnelles du Client est régi par la Politique de confidentialité accessible depuis le Site.

Article 14 — Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et à défaut d'accord amiable ou de médiation, les tribunaux français seront compétents, conformément aux règles de droit commun.